

Anna Konert

adiunkt, Uczelnia Łazarskiego

Odpowiedzialność cywilna biur podróży w USA w świetle orzecznictwa

Branża turystyczna w Stanach Zjednoczonych wspiera 7,5 miliona amerykańskich miejsc pracy i stanowi 7 procent całego eksportu USA. Jeden na osiemnastu Amerykanów pracuje, bezpośrednio lub pośrednio, w branży związanej z turystyką¹. 4 marca 2010 r. prezydent Obama podpisał ustawę o promocji podróży z 2009 r. (Travel Promotion Act – TPA)², na mocy której stworzono partnerstwo publiczno-prywatne (tzw. Corporation for Travel Promotion). Jego zadaniem jest promowanie turystyki w Stanach Zjednoczonych. Na finansowanie działalności partnerstwa ustawa przewiduje opłatę w wysokości 10 dolarów za korzystanie z elektronicznego systemu zezwolenia na podróż (Electronic System for Travel Authorization – ESTA). Środkiem realizacji rozwoju turystyki stają się biura podróży, które ułatwiają podróżowanie, organizują wycieczki, wyjazdy na imprezy sportowe, kulturalne, sprzedają bilety komunikacyjne, dokonują rezerwacji środków transportu oraz miejsc hotelowych³.

W 1931 r. założono Amerykańskie Stowarzyszenie Biur Podróży (American Society of Travel Agents – ASTA), z siedzibą w Nowym Jorku. Stowarzyszenie to, zrzeszające ponad 25 tys. członków ze 130 krajów, ma na celu ochronę i promocję wzajemnych interesów członków, działanie zgodnie z kodeksem etycznym, stymulowanie popytu na usługi turystyczne oraz promowanie korzystania z usług członków ASTA⁴. W wielu stanach USA biuro podróży (*travel agent*) należy do kategorii sprzedawców usług turystycznych

¹ www.selectusa.commerce.gov/industry-snapshots/travel-tourism-and-hospitality-industry-united-states [07.01.2014].

² Pub.L. 111–145, Sec. 9.

³ M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne*, Warszawa 2012, s. 16.

⁴ *Ibidem*, s. 18–19.

(*sellers of travel*)⁵. Przykładowo § 17550.1 kodeksu zawodowego i biznesowego Kalifornii (California Business and Professions Code⁶) stanowi, że sprzedawca usług turystycznych” oznacza osobę, która sprzedaje, dostarcza, kontraktuje, organizuje lub reklamuje ofertę świadczenia usług turystycznych na większą skalę lub dla pojedynczych odbiorców. Do tych usług turystycznych zalicza się transport powietrzny lub morski, zarówno świadczony we własnym zakresie, jak i przy współpracy z innymi biurami podróży oraz transport lądowy lub statkiem innym niż morski, świadczony zarówno we własnym zakresie, jak i przy współpracy z innymi biurami podróży, jeżeli całkowita opłata za jednego pasażera przekracza 300 dolarów.

Agenci biur podróży dostarczają informacje oraz służą pomocą w organizacji podróży. Agent podróży na przykład koordynuje lot, dokonuje rezerwacji hotelu, wynajmu samochodu oraz organizuje wycieczki objazdowe. Agenci biur podróży służą radą oraz odpowiadają na pytania, które dotyczą pogody, walut i kursów ich wymiany, wymaganych dokumentów podczas podróży oraz lokalnych zwyczajów. Większość stanów nie wymaga uzyskania od biur podróży licencji. W niektórych stanach, np. w Kalifornii i na Florydzie, biura podróży muszą się zarejestrować w odpowiedniej agencji państwowej⁷.

Jak słusznie zauważa M. Nesterowicz, odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną turystom jest w USA złożona, z uwagi na wielość podmiotów świadczących usługi turystom, a należą do nich: organizatorzy wycieczek (*tour operators, wholesalers*), agencje podróży (*retail travel agents*) oraz usługodawcy (*suppliers*)⁸. Odpowiedzialność biura podróży opiera się na dwóch podstawach prawnych: umowie (odpowiedzialność wynika z domniemanej gwarancji za świadczone usługi) oraz czynie niedozwolonym (*tort*)⁹. Aby pociągnąć biuro podróży do odpowiedzialności za szkodę, poszkodowany musi udowodnić zaistnienie następujących przesłanek:

- istnienie obowiązku pozwanego wobec powoda (*existence of a duty*),
- naruszenie tego obowiązku (*breach of that duty*) – pokazując, że biuro podróży nie działało „rozsądnie”, że nie dochowało należytej staranności (*reasonable degree of care/ordinary care*),

⁵ Do grupy *sellers of travel* należy także wiele innych podmiotów (*tour operators, consolidators, wholesalers, telemarketers, travel clubs, informal travel promoters, pseudo-travel agents, Internet websites, and companies offering unsolicited e-mail postings*). Zob. też: P. Cameron, *Travel Agents: Their Role and Liability*, ABA GP Solo 2013, Vol. 30, No. 3.

⁶ CAL. BPC. CODE § 17550.1: California Code, Section 17550.1.

⁷ P.C. Wohlmuth, *Liability of Travel Agents: A Study in the Selection of Appropriate Legal Principles*, 40 Temp. L.Q. 29 (1966–1967).

⁸ M. Nesterowicz, *Prawo cywilne USA*, Toruń 1999, s. 105–107.

⁹ *Ibidem*, s. 119.

– związek pomiędzy naruszeniem obowiązku a szkodą (*proximate cause*)¹⁰
 – zachowanie/działalność biura musi być znaczącym czynnikiem w powstaniu szkody. Jeżeli pozwany może wykazać, że szkody nie były możliwe do przewidzenia (*foreseeable*) lub że nie istniała tzw. zastępcza przyczyna szkody (*superseding cause*), nie będzie ponosił odpowiedzialności.

Agenci biur podróży podlegają zwykle wysokim standardom zawodowym a „stopień staranności, stawiany przez sądy, jest bardzo wysoki ze względu na specjalną wiedzę biura podróży i jego status profesjonalisty w dziedzinie turystyki”¹¹, w konsekwencji czego mają oni szczególne obowiązki wobec klientów¹². Do takich obowiązków należy na przykład obowiązek dokonywania rezerwacji wymaganych przez klienta. Agent jest odpowiedzialny za dokonywanie prawidłowych rezerwacji, które są zgodne z oczekiwaniami klientów. Jeżeli dokona błędnej rezerwacji lub powstałe opóźnienie spowoduje zwiększenie kosztów, będzie odpowiedzialny za powstałą szkodę. Ponadto agent ma obowiązek potwierdzania rezerwacji. Jeżeli dokona on rezerwacji poprzez dostawcę usług turystycznych lub operatora turystycznego, musi potwierdzić taką rezerwację oraz powiadomić klienta o wszelkich zmianach trasy. W sprawie *Bucholtz v. Sirotkin Travel*¹³, w której biuro podróży zostało zobowiązane do zarezerwowania biletów lotniczych i hoteli dla klienta, jednak nie dokonało potwierdzenia rezerwacji hotelu, sąd stwierdził, że wspomniane zaniedbanie biura podróży stanowiło niedopełnienie obowiązków wynikających z pełnionej roli przedstawiciela klienta. Podobnie w sprawie *Barton v. Wonderful World of Travel*¹⁴ sąd ustalił, że biuro podróży ma wobec klienta obowiązek przykładania należytej staranności podczas dokonywania rezerwacji związanych z podróżą oraz poprawnego potwierdzenia dokonanych rezerwacji. Pracownicy biura podróży „powinni posiadać poziom umiejętności i wiedzy wymagany w tym zawodzie”, kierować się „zasadą działania w dobrej wierze, odpowiednimi umiejętnościami, dbałością i sumiennością” oraz „posiadać odpowiednią wiedzę dotyczącą typów przewoźników, połączeń oraz zakwaterowania, które wybierają dla swoich klientów”¹⁵.

W sprawie *Josephs v. Fuller*¹⁶ John i Regina Josephs wnieśli pozew przeciwko kurortowi Club Dominicus oraz przeciwko Richard's Travel Service, po-

¹⁰ R. Reisner, *Tourist Contracts: Emerging Trends Under United States Law*, [w:] *Law in the United States of America. Reports*, Bruksela 1974, s. 291–292; M. Nesterowicz, *Prawo cywilne USA...*, s. 119.

¹¹ *Ibidem*, s. 119.

¹² P. Cameron, *op. cit.*

¹³ 74 Misc.2d 180, 182, *aff'd* 80 Misc.2d 333.

¹⁴ 28 Ohio Misc. 2d 6, 502 N.E.2d 715.

¹⁵ *Rodriguez v. Cardona Travel Bur.* (1986), 216 N.J. Super. 226, 523 A.2d 281.

¹⁶ 186 N.J. Super. 47 (1982) 451 A.2d 203.

nieważ zakwaterowanie w kurorcie pozwanego było niższej jakości niż przewidywała umowa¹⁷. Nie podlegał dyskusji fakt, że pozwany Richard's Travel Service zarekomendował i zorganizował pobyt dla powodów w kurorcie Club Dominicus na Dominikanie, oraz że zakwaterowanie zapewnione przez Club Dominicus było znacznie poniżej standardu. Okazało się ponadto, że biuro turystyczne Richard's jest niezależne od Club Dominicus z wyjątkiem prowizji otrzymywanych za dokonywanie rezerwacji. Biuro Richard's twierdziło, że było jedynie przedstawicielem zleceniodawcy i jako takie, nie ma żadnych zobowiązań względem powodów. Jediną stroną mającą zobowiązania względem powodów był zleceniodawca, Club Dominicus i tylko ta strona była odpowiedzialna za naruszenie warunków umowy. Powodowie udali się na wakacje do tego miejsca, kierując się rekomendacją strony pozwanej. Agent biura podróży kreował się na osobę posiadającą określone kompetencje, więc turyści powinni mieli zaufanie do jego wiedzy i kwalifikacji.

Agent biura podróży, który organizuje wyjazdy nie posiadając wiedzy na temat oferowanego zakwaterowania działa bez należytej staranności. Dlatego też jeśli zakwaterowanie nie spełnia wymaganych standardów, agent powinien ponieść odpowiedzialność za poniesione przez turystów szkody. Środki pieniężne przekazane pozwanemu przez powodów są podstawą powstania obowiązku prawnego. Agent biura podróży działa na wzór pośrednika handlowego, który zawiera transakcję ze zleceniodawcą¹⁸. Absurdalne wydawałoby się stwierdzenie, że biuro Richard's nie miało obowiązku zdobycia żadnych informacji na temat rezerwowanych obiektów. Powodowie mogliby sami zorganizować swój pobyt, wybierając przypadkową miejscowość turystyczną. Jednakże zamiast ponosić ryzyko spędzenia urlopu w nieodpowiednich warunkach, skorzystali z usług oferowanych przez stronę pozwaną. Z tego względu w opinii sądu, jeśli turysta zaufa rekomendacjom pracownika biura podróży i poniesie szkodę z powodu warunków zakwaterowania, które są nie do zaakceptowania, a żaden rozsądny agent biura podróży nie zarekomendowałby tego samego obiektu noclegowego, agent ponosi odpowiedzialność za zaistniałe szkody¹⁹.

Kolejnym obowiązkiem biura podróży jest obowiązek udzielania informacji. Agenci biur podróży mają obowiązek udzielania informacji turystycznych klientom, np. o ograniczonej liczbie biletów, zmianach trasy podróży, rodza-

¹⁷ Sądy w USA przyjmują coraz częściej, że biuro podróży odpowiada za dostarczenie wycieczki jako określonego produktu i za jego jakość. Za: M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 68.

¹⁸ *United Airlines v. Lerner*, 87 Ill. App.3d 801, 43 Ill.Dec. 225, 228, 410 N.E.2d 225, 228 (Ill. App.Ct. 1980); *Unger v. Travel Arrangements*, N.Y. App.Div. 1966; M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 56.

¹⁹ 186 N.J. Super. 47 (1982) 451 A.2d 203.

jach wymaganych dokumentów turystycznych oraz możliwości ubezpieczenia turystycznego.

W sprawie *Levin przeciwko Kasmir World Travel Inc.*²⁰ powódka Marsha Levin dokonała kupna biletu na podróż z Nowego Jorku do Paryża i z powrotem dla swojej kilkunastoletniej córki, która została zakwalifikowana do udziału w dwutygodniowym programie dla uczniów, obejmującym naukę i pracę we Francji. Bilet na lot w dwie strony samolotem linii Air France został zakupiony za 680 dolarów w Nowym Jorku za pośrednictwem spółki Kasmir World Travel Inc. Po przylocie do Paryża, córce pani Levin odmówiono wstępu na terytorium Francji i nakazano powrót następnym lotem Air France do Stanów Zjednoczonych. Odmowa wstępu była uzasadniona brakiem wizy. Powódka twierdzi, że nie została poinformowana o konieczności posiadania wizy oraz że do obowiązków biura podróży należało udzielenie jej informacji o wymaganiach wizowych przyjętych przez rząd Francji w celu skuteczniejszego zapobiegania działaniom terrorystów wymierzonym w obywateli USA przebywających za granicą. Pani Levin zeznała, że zaledwie kilka lat przed opisywanym zdarzeniem sama podróżowała do Francji i nie wymagała wtedy od niej okazania wizy. Wniosła do sądu sprawę przeciwko Kasmir, a spółka ta z kolei wystąpiła przeciwko spółce Air France. Spółka Kasmir powoływała się na brak odpowiedzialności za zaistniałą sytuację twierdząc, że do jej obowiązków należało jedynie zapewnienie powódce biletu na przelot w obie strony twierdząc, że odgrywała jedynie rolę „pośrednika w sprzedaży biletów”, więc gdyby powódka wyraziła życzenie, aby na jej rzecz wykonano dodatkowe usługi, musiałaby wystosować odpowiednią prośbę i wnieść należną opłatę. Spółka Kasmir kwestionuje fakt zaistnienia obowiązku poinformowania klienta o istniejących restrykcjach dotyczących planowanej podróży. Sąd stwierdził, że do obowiązków biura podróży należy weryfikacja lub potwierdzanie rezerwacji²¹. Uznaje się, że oprócz obowiązku potwierdzania rezerwacji, od pracowników biur podróży oczekuje się udzielania klientom informacji, które są dla nich niezbędne i istotne²². Do obowiązków biur podróży należy między innymi zapewnienie wszelkich istotnych i potrzebnych informacji klientowi, który z kolei bazuje na doświadczeniu pracowników biura. Dlatego też uzasadnione wydaje się oczekiwanie, że Kasmir powinien ostrzec pasażerów o istotnych zmianach dotyczących polityki wizowej dla

²⁰ 143 Misc.2d 245 (1989).

²¹ 143 Misc.2d 245 (1989).

²² Recent Developments, *Travel Agency Liable to Travelers When Its Failure to Confirm Reservations Ruins Vacation*, 74 Colum L Rev 983, 993–994 [1974]; P.C. Wohlmuth, *Liability of Travel Agents: A Study in the Selection of Appropriate Legal Principles*, 40 Temp. L.Q. 29 (1966–1967); P. Cameron, *op. cit.*

obywateli innych państw. Biuro podróży miało wyraźny obowiązek gromadzenia i rozpowszechniania tych podstawowych informacji na temat podróży.

W analogicznej sprawie *Compagnie Nationale Air France v. Castano*²³, sąd postanowił, że jeśli międzynarodowy przewoźnik lotniczy działając w charakterze biura podróży podczas zakupu biletu nie ostrzegł pasażera, że urzędnicy imigracyjni odmówią mu wstępu na terytorium danego państwa bez odpowiedniej wizy, przewoźnik taki poniesie odpowiedzialność za wszelkie szkody wynikające z niewpuszczenia pasażera na teren tego państwa²⁴.

Całkiem inne rozwiązanie przyjął Sąd Apelacyjny Luizjany w sprawie *Allen v. Thigpen*²⁵, w której powodowie zarzucili stronie pozwanej niedopełnienie obowiązku, polegającego na nieudzieleniu informacji o wizach, których posiadanie było wymagane przy wjeździe na terytorium Francji. Małżeństwo Raymond Morgan Allen i Suzan G. Allen odbyło wiele podróży po całym świecie, odwiedzając wiele państw, byli więc doświadczonymi i dobrze zorientowanymi podróżnikami. W 1988 roku zdecydowali, że wezmą udział w seminarium edukacyjnym z zakresu prawa w Aix-en-Provence we Francji. Seminarium zostało opracowane, zorganizowane i sponsorowane przez Uniwersytet Stanu Luizjana. Pani Allen zwróciła się do biura z prośbą o zorganizowanie wyjazdu, z uwzględnieniem określonych potrzeb. Suzan Allen poprosiła Janet Thigpen (pracownika ASI-Elite Travel Inc.) o zarezerwowanie biletów lotniczych, miejsc w jednym z hoteli rekomendowanych przez Uniwersytet Stanu Luizjana, wynajęcie samochodu i, w miarę możliwości, zakup biletów do opery i biletów na festiwal letni. Janet Thigpen zarezerwowała dla państwa Allen bezpośredni lot samolotem linii Air France z Dallas w Teksasie do Francji. Kiedy państwo Allen zjawili się w Dallas w dniu odlotu, zostali zatrzymani przez pracowników linii lotniczej z powodu braku wiz wymaganych do wstępu na terytorium Francji. Na pewnym etapie rozmów Janet Thigpen zapytała Suzan Allen, czy państwo Allen otrzymali paszporty. Suzan Allen poinformowała ją, że oboje posiadają paszporty, jako że byli wcześniej we Francji. Podczas rozmowy Janet Thigpen nie wspomniała o wizach. Janet Thigpen i biuro podróży w którym pracowała nie byli zaangażowani w organizację odbywającego się we Francji seminarium edukacyjnego z zakresu prawa ani w jego promocję. Państwo Allen z własnej inicjatywy zwrócili się o pomoc do Janet Thigpen i wspomnianego biura podróży, formułując określone, wyżej wymienione prośby.

²³ 358 F.2d 203 [1st Cir 1966].

²⁴ M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 54.

²⁵ 594 So. 2d 1366 (La. App. 3d Cir.).

Sąd pierwszej instancji uznał, że pomiędzy osobą fizyczną a biurem podróży mogła zostać zawarta umowa w formie ustnej odnośnie do wykonania tych usług. Sąd ustalił, że agent biura podróży świadczy usługi osobom, które zamierzają odbyć podróż. Te usługi, w zależności od wielu czynników, mogą być zróżnicowane. W tym przypadku pomiędzy państwem Allen a biurem podróży została zawarta umowa w formie ustnej. Jednak jej warunki były ograniczone oraz zostało w nich zawarte stwierdzenie, że biuro zapewni wszystkie żądane usługi, na które składały się rezerwacja biletów lotniczych, rezerwacja hotelu, wynajęcie samochodu oraz podjęcie próby otrzymania biletów wstępu na artystyczne lub rozrywkowe wydarzenia muzyczne. Według sądu umowa mogła zostać poszerzona o dodatkowe usługi, takie jak udzielanie porad bądź informacji dotyczących dokumentacji niezbędnej do przekroczenia granicy kraju podróży. W odniesieniu do kwestii naruszenia obowiązku zachowania należytej staranności przez biuro podróży, sąd stwierdził, że taki obowiązek może, ale nie musi zostać nałożony na biuro podróży. Ze względu na charakter działalności oraz z powodu braku ustawodawstwa definiującego obowiązki biura podróży, sąd stwierdził, że powinien być tu wzięty pod uwagę indywidualny osąd agenta biura podróży w sprawie potrzeb klienta. Jeśli zostałyby wystosowane zapytania do pracownika biura i jeśli pracownik biura zgodziłby się udzielić odpowiedzi na te zapytania, wówczas obowiązek może zostać poszerzony o taką usługę. Jeśli klient wykazuje brak wiedzy lub brak doświadczenia w odbywaniu podróży, agent powinien udzielić mu szerszych informacji.

Państwo Allen wzięli na siebie odpowiedzialność w kwestii zapoznania się z obszarem, do którego mieli odbyć podróż, nie tylko w aspekcie kulturowym tego miejsca, lecz również językowym. Państwo Allen nie byli nie-doświadczeni w kwestii podróży zagranicznych. Pani Allen wskazała biurowi podróży, że wydarzenie w którym brali udział we Francji było wydarzeniem sponsorowanym, co zostało odebrane przez agenta biura podróży w taki sposób, że pewne informacje dotyczące wymagań zostały rozpowszechnione przez sponsorów wydarzenia. Sąd stwierdził, że powodowie nie wykazali, iż istniał po stronie pozwanych obowiązek poinformowania o konieczności posiadania wiz pozwalających im na wjazd do kraju przeznaczenia. Sąd Apelacyjny uznał, iż orzeczenie sądu pierwszej instancji było prawidłowe, w efekcie stwierdzając, że Janet Thigpen i biuro podróży byli jedynie „przyjmującymi zlecenie”, a w związku z tym nie mieli obowiązku robić więcej, niż się od nich wymagało²⁶.

²⁶ *Ibidem*.

Do innych wniosków doszedł Sąd Apelacyjny stanu Luizjana w sprawie *Philippe v. Lloyd's Aero Boliviano*²⁷. Powodowie żądali odszkodowania za uszkodzenia mózgu (spowodowane nieodpowiednim dotlenieniem), jakiego doznał Robert Philippe w trakcie lotu na dużych wysokościach podczas wycieczki zorganizowanej przez biuro podróży. Biuro podróży miało obowiązek wynikający z umowy wobec poszkodowanego ostrzec go o niebezpieczeństwach związanych z lataniem samolotem na bardzo dużych wysokościach. W tej sprawie sąd znacznie rozszerzył zakres obowiązków biura podróży, twierdząc że biuro stworzyło pakiet usług, w ramach którego reklamowało, promowało, sprzedawało i przeprowadzało usługę²⁸.

W USA biura podróży są zazwyczaj odpowiedzialne za działania swoich kontrahentów, takich jak operatorów, kurortów czy hoteli, chyba że usługodawca wyrządził szkodę czynem niedozwolonym²⁹. Biura ponoszą odpowiedzialność za koordynację i ciąży na nich obowiązek ostrzegania o znanych lub przewidywanych ryzykach.

W sprawie *McCullom v. Friendly Hills Travel Center*³⁰ Sąd Apelacyjny w Kalifornii orzekł, że mimo tego, iż na biurze podróży ciąży obowiązek należytej staranności, nie jest ono jednak ubezpieczycielem. Stwierdził ponadto, że choć agent biura podróży ma obowiązek ostrzegać klientów o zagrożeniach, których biuro jest świadome lub powinno być świadome w ramach sprawowania należytej staranności, to „prawo wymaga jedynie, aby biura były lojalne, a nie przewidujące”³¹. Jednakże w sprawie *Sobotor v. Prudential Property etc.*,³² w kwestii obowiązku dołożenia należytej staranności ciężącej na agencie ubezpieczeniowym względem klienta sąd orzekł, że „nie widzi powodów, dla których obowiązek staranności ciężący na brokerze względem klienta miałby różnić się od obowiązku ciężącego na agencie biura podróży. Różnica pomiędzy brokerem, a agentem leży w zakresie obowiązków względem ubezpieczyciela, a nie ubezpieczonego. Analogia pomiędzy niezależnym agentem ubezpieczeniowym, a niezależnym agentem biura podróży jest uderzająca w większości przypadków.

Sprzedawca wycieczki powinien upewnić się, że operator ma właściwą polisę ubezpieczeniową³³. Ochrona ubezpieczeniowa organizatora wycie-

²⁷ 589 So.2d 536 (La. App. 2nd Cir. 1991).

²⁸ *Ibidem*.

²⁹ M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 68; idem, *Prawo cywilne USA...*, s. 120; P.C. Wohl-muth, *op. cit.*

³⁰ 172 Cal.App.3d 83 (1985).

³¹ *Ibidem*.

³² 200 N.J. Super. 333 (App.Div. 1984).

³³ A. Konert, *Ubezpieczenia lotnicze*, Warszawa 2014; M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 208 i nast.; idem, *Ubezpieczenia turystyczne w ruchu zagranicznym*, PiP 1990, nr 1; K. Ro-

czek powinna obejmować także przypadki niewypłacalności. Biuro powinno powiadamiać klientów o możliwości kupna ubezpieczenia turystycznego oraz powinno być świadome różnic w zakresie ochrony ubezpieczeniowej. Na przykład, wiele polis nie pokrywa kosztów leczenia niektórych chorób, zwłaszcza jeżeli podróżujący nadal przyjmuje leki związane z takimi schorzeniami. Klient rezerwujący podróż statkiem, który dostaje podczas takiej podróży zawału serca może nie być uprawniony do zwrotu kosztów leczenia, jeżeli przeszedł zawał już wcześniej i brał leki na schorzenie, które nie kwalifikowało go do udziału w takiej podróży. Z tych względów biura powinny powiadamiać klientów o istnieniu ewentualnych różnic między polisami i zachęcać ich do uważnego zapoznania się z treścią polisy przed zawarciem umowy ubezpieczenia.

Kolejnym obowiązkiem jest obowiązek ostrzegania (*duty to warn*). Agent biura podróży ma obowiązek ujawniania klientom informacji negatywnych, na przykład, jeżeli agent jest świadomy, iż w miejscu docelowym doświadczone w ostatnim czasie fali rozbojów, ma obowiązek powiadomienia o tym fakcie klienta. Jednakże jeżeli zagrożenie trafiło do wiadomości publicznej agent nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieudzielenie informacji. Kolejnym obowiązkiem jest obowiązek sprawdzenia informacji. Ze względu na to, że agenci podróży posiadają dostęp do informacji turystycznej poprzez dzienniki branżowe oraz magazyny turystyczne, mają obowiązek poinformować klienta o warunkach, które mogą mieć wpływ na jego podróż. Sądy w wielu sprawach orzekły, że agenci podróży powinni posiadać wiedzę dotyczącą takich informacji, jak stan finansowy dostawców usług turystycznych oraz operatorów podróży.

Przykładowo w sprawie *Grigsby vs. O.K. Travel*³⁴ biuro podróży nie dopełniło obowiązku odpowiedniego sprawdzenia stabilności finansowej organizatora wycieczki po tym jak zostało poinformowane, iż działalność organizatora nie była właściwie zarejestrowana w stanie Ohio. Podczas zakupów w Forest Fair Mall w sierpniu 1995 r. powódka Oma Grigsby zobaczyła reklamę wycieczki do Izraela w oknie biura podróży O.K. Grigsby dokonała na rzecz pozwanego O.K. Travel wpłaty 200 dolarów zaliczki na wycieczkę, która miała odbyć się w listopadzie, a pozostałą część kwoty w wysokości 937 dolarów wpłaciła we wrześniu. Podróż miała się rozpocząć z Nowego Jorku, więc Grigsby wykupiła powrotny bilet lotniczy do Nowego Jorku, aby tam przesiąść się do samolotu wycieczkowego. Biletu tego nie zakupiła za po-

manowski, *Ubezpieczenia turystyczne*, Warszawa 1999; J. Ziółkowski, *Ubezpieczenia w turystyce i hotelarstwie*, Gdańsk 2004.

³⁴ 118 Ohio App.3d 671 (1997).

średnictwem biura O.K. Po otrzymaniu wpłaty od Grigsby, O.K. zachowało swoją prowizję i wysłało płatność do Trinity Tours, organizatora wycieczki do Izraela. Około tygodnia do dziesięciu dni przed tym jak Grigsby miała wyruszyć na wycieczkę. O.K. próbowało potwierdzić czasy odlotu z Trinity, nie było jednak w stanie skontaktować się z Trinity i wkrótce zorientowało się, że organizator wycieczki uległ likwidacji. O.K. powiadomiło o tym fakcie Grigsby i obie strony próbowały skontaktować się Johnem Brayem z Trinity. O.K. skontaktowało się następnie z Amerykańskim Stowarzyszeniem Biur Podróży (ASTA), które próbowało interweniować. ASTA nie udało się jednak skontaktować z Trinity i powiadomiło O.K., że Trinity nie posiada poręczenia wymaganego przez stan Ohio. Grigsby pozwała O.K. do sądu małych spraw cywilnych i zasądzono na jej rzecz kwotę w wysokości 1 312 dolarów amerykańskich. Według sądu biuro O.K. dopuściło się zaniedbania oraz naruszyło przepisy ustawy o praktykach sprzedaży konsumenckiej stanu Ohio, RC 1345.01. O.K. wskazuje na błędy w zaskarżonym orzeczeniu. Uważa mianowicie, że sąd popełnił błąd stosując ustawę o praktykach sprzedaży konsumenckiej do tej czynności. Według O.K. biuro działające w imieniu znanego mu zleceniodawcy nie ponosi odpowiedzialności za umowę zawartą pomiędzy zleceniodawcą a stroną trzecią. O.K. stwierdza, że było pośrednikiem Trinity i nie ponosi odpowiedzialności wobec Grigsby, gdyż na odwrocie formularza dostarczonego Grigsby O.K. powiadomiło ją, że działa „wyłącznie jako pośrednik we wszystkich sprawach związanych z dokonywaniem i zapewnieniem rezerwacji transportu, zakwaterowania, wycieczek”. Ponadto uważa, że użyty tu język zwalnia biuro z odpowiedzialności wobec Grigsby. O istnieniu związku zleceniodawcy z pośrednikiem mówi się, „gdy jedna strona korzysta z prawa kontroli nad działaniami drugiej strony, a działania te są nakierowane na osiągnięcie celu, do którego dąży pierwsza”³⁵. Agent biura podróży jest agentem szczególnym wobec podróżującego. O.K. odwołuje się do zapisu drobnym drukiem na odwrocie formularza przekazanego Grigsby, który stwierdza, że biuro „nie posiada, nie zarządza, nie kontroluje, ani nie obsługuje pojazdów transportowych, hoteli, restauracji, towarzystwa ubezpieczeniowego, ani też firmy wycieczkowej”. Większość niezależnych biur podróży nie oferuje własnych wycieczek, a jedynie sprzedaje wycieczki i podróże innych operatorów, co pozwala im na uzyskanie zysków z prowizji. Agent podróży to ktoś więcej niż dostawca biletów. Mają oni obowiązek dokonywać rezerwacji podróży i potwierdzać je przed terminem wyjazdu z należytą starannością, jak również z „właściwą sumiennością ustalać odpowiedzialność

³⁵ Hanson v. Kynast (1986), 24 Ohio St.3d 171, 173, 24 OBR 403, 404–405, 494 N.E.2d 1091, 1094.

każdego dostawcy lub organizatora wycieczki”³⁶. Agent biura podróży nie jest gwarantem doskonałej podróży, ale musi dołożyć należytej staranności przy planowaniu podróży i wyborze niezależnego wykonawcy umowy usług turystycznych³⁷. Pomagając w zaplanowaniu wakacji agent biura podróży ma obowiązek dbać umiejętnie i starannie o interes podróżującego w taki sposób, jaki oczekuje się od świadczącego tego rodzaju usługi. Agent musi podjąć się odpowiedniego sprawdzenia obecnej stabilności finansowej podmiotu, który będzie świadczył usługi turystyczne na rzecz zleceniodawcy³⁸. Zaufanie konsumentów do agentów biur podróży przyczyniło się do powstania szczególnego związku między tymi podmiotami. Agenci mają obowiązek sprawdzenia wszelkich informacji i jeżeli organizator wycieczek okaże się niewypłacalny w wyniku dających się odkryć okoliczności, agent zarabiając na prowizji od sprzedaży wycieczek powinien ponieść odpowiedzialność w stosunku do klienta. Wynika to z faktu, że agent biura podróży jest w stanie lepiej sprawdzić wiarygodność i uczciwość operatorów i organizatorów wycieczek³⁹.

Sąd stanowy pierwszej instancji uznał, że Trinity było „organizatorem wycieczki” zgodnie z R.C. 1.333.96 (A) (2) oraz że O.K. jako biuro podróży zgodnie z R.C. 1.333.96 (A) (1) nie dopełniło obowiązku właściwego sprawdzenia Trinity przed zaoferowaniem usługi Grigsby. Kwestia tego, czy rzeczywiście Trinity było organizatorem wycieczki, a O.K. było biurem podróży, jak definiuje to ustawa, nie została podniesiona w apelacji przed sądem, dlatego przyjmuje się ustalenia sądu pierwszej instancji. Zgodnie z R.C. 1.333.96 (C) Trinity, jako organizator wycieczek, miał obowiązek zarejestrowania się u Sekretarza Stanu przed rozpoczęciem działalności gospodarczej w tym stanie. Organizatorzy wycieczek muszą również wpłacić poręczenie (w kwocie 50 tys. dolarów za prowadzenie międzystanowej lub międzynarodowej działalności gospodarczej) na rzecz stanu przed rozpoczęciem działalności⁴⁰. Po rejestracji organizator wycieczek musi umieszczać zwrot „zarejestrowany organizator wycieczek stanu Ohio” oraz swój numer rejestracyjny na wszystkich reklamach w stanie Ohio⁴¹. Reklama wycieczki do Izraela była pozbawiona tego zwrotu oraz numeru rejestracyjnego. Trinity nie było w stanie podać tego numeru, ponieważ nie było zarejestrowane w stanie Ohio i nigdy nie

³⁶ Barton v. Wonderful World of Travel, Inc. (1986), 28 Ohio Misc.2d 6, 28 Ohio Misc.2d at 7, 28 OBR at 204–205, 502 N.E.2d at 717; Bucholtz v. Sirotkin Travel, Ltd. (1973), 74 Misc.2d 180, 182, 343 N.Y.S.2d 438, 442.

³⁷ Barton v. Wonderful World of Travel...

³⁸ Douglas v. Steele (Okla. App.1991), 816 P.2d 586.

³⁹ Rodriguez v. Cardona Travel Bur. (1986), 216 N.J.Super. 226, 523 A.2d 281.

⁴⁰ R.C. 1333.96(D).

⁴¹ R.C. 1333.96(F).

wpłaciło poręczenia wymaganego ustawowo. O.K. naruszyło obowiązek wobec Grigsby poprzez nieujawnienie, że Trinity nie było zarejestrowane w stanie Ohio i nie wpłaciło poręczenia, które stanowiłoby zabezpieczenie w przypadku niewypłacalności. Informacje na ten temat były do uzyskania i powinny być oczywiste dla O.K., ponieważ reklama Trinity nie zawierała wymaganego ustawowo języka oraz numeru rejestracyjnego. Sąd Apelacyjny utrzymał w mocy wyrok sądu pierwszej instancji na korzyść Grigsby na kwotę 1312 dolarów.

Podobne orzeczenie zostało wydane w sprawie *Rodriguez v. Cardona Travel Bureau*⁴², w której za niewypłacalność przewoźnika lotniczego do odpowiedzialności został pociągnięty niezależny agent biura podróży. Jacinto Cardona, prezes pozwanej firmy jest niezależnym agentem podróży, powódka Gladys Rodriguez, planując lot do Puerto Rico i z powrotem z czwórką dzieci zwróciła się do pozwanego o wykonanie na jej rzecz usługi polegającej na rezerwacji lotów. Agent zorganizował rezerwacje dla swojej klientki u czarterowego przewoźnika lotniczego na lot w obie strony oraz zapłacił mu 811 dolarów za bilety. Agent otrzymał prowizję w wysokości 5% od tej sumy. Powódka oraz jej dzieci dotarły do Puerto Rico. Kiedy udali się na lotnisko w celu lotu powrotnego dowiedzieli się, że przewoźnik lotniczy zbankrutował. Powódka kupiła więc bilety powrotne za kwotę 966,60 dolarów na lot obsługiwany przez innego przewoźnika lotniczego, pozywając powoda na tę kwotę. Powódka zwracając się do pozwanego agenta biura podróży o świadczenie usług zaufała mu w jasno określonym celu. Liczyła na otrzymanie biletów w obie strony. Nie istnieją żadne dowody na to, że narzuciła mu jakieś ograniczenia lub uzgodniła z nim jakiekolwiek warunki. Agent miał pełną swobodę w dokonaniu wyboru linii lotniczych, które uznał za spełniające wymagania jego klientki i był winien swojej klientce dochowania jak najwyższego standardu swoich usług. Pozwany zeznał, że wyjaśnił, iż to była linia czarterowa oferująca loty po niskich cenach w tym sezonie, ale nie wyjaśnił na czym polegało ryzyko podjęcia współpracy z tym przewoźnikiem. Agent naraził swojego klienta na działanie czarterowej linii lotniczej (inaczej niż regularnej linii lotniczej) bez wyjaśniania możliwości wystąpienia zagrożenia. Agent nie poinformował klientki o jakiegokolwiek możliwości uniknięcia lub ubezpieczenia się od ryzyka na wypadek niepodjęcia współpracy z przewoźnikiem czarterowym, na przykład w postaci wykupienia ubezpieczenia od anulacji podróży, które jest dostępne za symboliczną opłatą. Agent biura podróży otrzymał prowizję od transakcji, co spowodowało, że ma prawne zobowiązanie wobec podróżującego, a korzyść finansowa przyjęta przez po-

⁴² 216 N.J. Super. 226 (1986) 523 A.2d 281.

zwanego od powódki jest podstawą tworzącą zobowiązanie prawne. Agenci biur podróży powinni posiadać odpowiednią wiedzę i umiejętności wymagane w tym zawodzie. Prawo nakłada na pracownika biura podróży obowiązek działania w dobrej wierze oraz umiejętnego, dbałego i starannego wykonania zlecenia. Powinien on posiadać odpowiednią wiedzę dotyczącą przewoźników lotniczych, których rekomenduje swoim zleceniodawcom oraz wszelkich istotnych kwestii związanych ze zleceniem⁴³. Jeśli agent podaje się za specjalistę w swojej dziedzinie, jego niepowodzenie w kwestii umiejętnego, dbałego i starannego wykonania zlecenia narazi go na odpowiedzialność za wszelkie szkody wynikające z naruszenia warunków umowy⁴⁴.

W sprawie *E.A. McQuade Travel Agency Inc. v. Domeck*⁴⁵ 12 maja 1964 r. Biuro E.A. McQuade sprzedało powodowi dwa bilety na rejs do Europy statkiem „Riviera”. E.A. McQuade było agentem Caribbean Cruise Lines, które przed rozpoczęciem wycieczki zbankrutowało, a wobec tego wycieczka się nie odbyła. Pozwany zaproponował zapłacić powodowi jedynie 266,75 dolarów, co stanowiło wysokość jego prowizji. Sąd Apelacyjny Florydy 14 września 1966 r. zasądził zwrot całej kwoty na rzecz powoda od biura podróży, które zdaniem sądu, jest odpowiedzialne jako agent nieujawnionego zleceniodawcy⁴⁶.

W sprawie *Markland v. Travel Travel Southfield Inc.*⁴⁷ 24 grudnia 1998 roku, Ted i Sharon Markland oraz Roger i Elsie Markland zwrócili się prośbą do pozwanego, Travel Travel Southfield Inc. o zarezerwowanie dla nich przelotu i zakwaterowania w St. Croix położonym na terytorium Wysp Dziewiczych Stanów Zjednoczonych. Pani Sharon poinformowała Travel Travel, że chcieliby udać się na urlop do St. Croix w pierwszych dwóch tygodniach marca 1989 roku i być zakwaterowani w Hotelu On the Cay. Poleciała także, aby Travel Travel zmieniło daty ich pobytu, jeśli w czasie przez nią określonym nie byłoby wolnych miejsc we wspomnianym hotelu. Travel Travel zorganizowało pobyt za pośrednictwem spółek Eastern Airlines i Flyfire Vacations, filii Eastern. 27 grudnia 1988 roku Travel Travel przesało państwu Markland potwierdzenie rezerwacji pobytu w St. Croix na czternaście nocy w Hotelu On the Cay na dwa pierwsze tygodnie marca 1989 roku. Zgodnie z informacją zawartą w potwierdzeniu, państwo Markland mieli zarezerwowany prze-

⁴³ *Rider v. Lynch*, 42 N.J. 465, 476 (1964). Podobnie w sprawie *Paris of Wayne v. Richard A. Hajjar Agency*, 174 N.J.Super. 310 (App.Div. 1980) pośrednik nieruchomości został uznany odpowiedzialnym względem klienta, producenta odzieży, ponieważ przyczynił się do najmu nieruchomości w strefie zakazującej wszelkiej działalności produkcyjnej. Zob. też: Poniatowski v. Griffiths & Cinkowski, 91 N.J.L. 663 (E. & A., 1918).

⁴⁴ *Sullivan v. Jefferson, Jefferson & Vaida*, 167 N.J.Super. 282 (App.Div. 1979).

⁴⁵ 190 So. 2d 3 (Fla. Dist. Ct. App. 1966).

⁴⁶ *Ibidem*; M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne...*, s. 56.

⁴⁷ 810 S.W.2d 81, 83 (Mo.App. E.D.1991).

lot samolotem linii Eastern Airlines. Potwierdzenie zawierało także „klauzulę zrzeczenia się odpowiedzialności” napisaną drobnym drukiem i umieszczoną u góry formularza. Klauzula ta zawierała informację o nieponoszeniu odpowiedzialności przez Travel Travel za zerwanie umowy z winy dostawców usług. Klauzula informowała także, że turysta powinien wykupić odpowiednie ubezpieczenie pokrywające ewentualne szkody. Do potwierdzenia rezerwacji dołączony powinien być jednak wniosek o ubezpieczenie turystyczne. Państwo Markland zeznali jednak, że nigdy nie otrzymali takiego wniosku. 1 marca 1989 roku państwo Markland zgodnie z planem wylecieli do St. Croix samolotem linii Eastern. Po przyjeździe do St. Croix, przedstawili vouchery na zakwaterowanie w hotelu (Hotel On the Cay). Jednak dziesięć dni po przyjeździe państwo Markland zostali poinformowani przez pracowników hotelu, że ich vouchery straciły ważność na skutek bankructwa Eastern i Fly-faire, oraz że hotel nie otrzymał zapłaty za ich pobyt. Tym samym, 12 marca 1989 roku państwo Markland musieli wpłacić dodatkowo 4 900 dolarów na poczet zakwaterowania. Z powodu bankructwa linii Eastern Airlines, państwo Markland musieli ponieść dodatkowe koszty związane z przelotem samolotem innych linii podczas podróży powrotnej z St. Croix do St. Louis, w wysokości 1 756 dolarów. Po powrocie do St. Louis, państwo Markland wystąpili do Travel Travel z żądaniem zwrotu dodatkowych kosztów poniesionych w związku z zakwaterowaniem i powrotnymi biletami lotniczymi. Travel Travel odmówił jednak spełnienia tych żądań. 26 września 1989 roku państwo Markland wnieśli pozew przeciwko Travel Travel, oskarżając biuro o zerwanie umowy dotyczącej organizacji ich urlopu w St. Croix, domagając się sumy 6 656 dolarów odszkodowania za dodatkowo poniesione wydatki (1 756 dolarów za bilet powrotny oraz 4 900 dolarów opłaty za hotel).

Agent biura podróży jest zarazem agentem klienta i w przypadku wystąpienia niedającego się przewidzieć wydarzenia, ponosi odpowiedzialność za powstałe z tego powodu szkody. Tak samo orzekł Sąd Apelacyjny w Missouri w sprawie *George v. Lemay Bank & Trust Co.*⁴⁸, twierdząc mianowicie, że stosunek pomiędzy nabywcą usług turystycznej a agentem wynika z umowy, na mocy której agent zobowiązuje się do działania na rzecz klienta oraz pozostania pod jego kontrolą. Travel Tavel miał obowiązek poinformować klientów o niepewnej sytuacji finansowej Eastern oraz powinien zasugerować wykupienie ubezpieczenia turystycznego.

Agent biura podróży, który zajmuje się organizacją wycieczki posiada większe kompetencje, niż „agent sprzedający bilety”, jest on wyspecjalizowanym

agentem biura podróży dokonującym transakcji na rzecz stron⁴⁹. Agent podróży jest wyspecjalizowanym agentem, którego kompetencje są porównywalne z brokerem, ponieważ angażuje się on w pojedynczą transakcję z nabywcą usługi turystycznej⁵⁰. Tak, jak każdy agent, dokonuje on należytej staranności w wykonaniu swoich obowiązków wobec nabywcy usługi turystycznej⁵¹. Jako agent, ma on obowiązek dokonać wszelkich starań w przekazaniu ważnych informacji klientowi, o których jego zdaniem klient chciałby zostać powiadomiony⁵². Niemniej „zakres obowiązków agenta może zostać ograniczony w zależności od danej sytuacji”⁵³. Nie ulega wątpliwości, że „agent biura podróży musi ujawniać wszystkie informacje, o których wie i które są ważne dla klienta oraz ma obowiązek ujawniać ważne informacje podróżującemu, o ile nie są one oczywiste”⁵⁴. W sprawie wykazano jednak, że Travel Travel uzyskał informację o problemach na wschodzie z tego samego źródła, co państwo Markland. Nie była to „informacja wewnętrzna”. Zagrożenie zarówno strajkiem robotniczym, jak i ogłoszeniem upadłości przez linie lotnicze Eastern Airlines lub ich jednostek podległych Flyfaire, było oczywiste. Zarówno nabywca usługi turystycznej, jak i agent byli świadomi wystąpienia powyższych zdarzeń. Co więcej, agent poinformował nabywców usługi turystycznej, że pomimo drobnego druku, powinni oni zabezpieczyć się poprzez zakup polisy turystycznej. Travel Travel wypełnił wszelkie obowiązki wobec państwa Markland. Według Sądu Apelacyjnego Missouri agent działał w sposób rozsądny oraz dochował wszelkich starań w wykonaniu swoich obowiązków. Nie ma żadnego dowodu na naruszenie umowy przez biuro podróży. Wobec powyższego żądanie państwa Markland w tej sprawie zostało odrzucone.

W wielu sprawach sądy uznały ponadto, że agenci podróży są odpowiedzialni za nieudzielenie informacji na temat tego, czy hotel został już otwarty, czy był w trakcie budowy itp.⁵⁵ Do obowiązków agentów należy także obo-

⁴⁹ *McCollum v. Friendly Hills Travel Center*, 172 Cal. App.3d 83, 217 Cal. Rptr. 919 (1985); *United Airlines, Inc. v. Lerner*, 87 Ill. App.3d 801, 410 N.E.2d 225, 227, 43 Ill. Dec. 225 (1980); *Josephs v. Fuller (Club Dominicus)*, 186 N.J. Super. 47, 451 A.2d 203, 205 (1982); *Bucholtz v. Sirotkin Travel, Ltd.*, 74 Misc.2d 180, 343 N.Y.S.2d 438 (1973); *affd.*, 80 Misc.2d 333, 363 N.Y.S.2d 415 (1974).

⁵⁰ *United Airlines, Inc. v. Lerner...*; *Rosen v. DePorter-Butterworth Tours, Inc.*, 62 Ill. App. 3d 762, 379 N.E.2d 407, 410, 19 Ill. Dec. 743 (1978).

⁵¹ *Restatement (Second) Agency*, Art. 379 (1957). *United Airlines, Inc. v. Lerner...*; *Simpson v. Co. Nationale Air France*, 42 Ill.2d 496, 498, 248 N.E.2d 117 (1969); *United Airlines v. Lerner...*

⁵² *Restatement (Second) Agency...*; *McCollum v. Friendly Hills Travel Center...*

⁵³ *Rookard v. Mexicoach*, 680 F.2d 1257, 1263 (9th Cir. 1982).

⁵⁴ *United Airlines, Inc. v. Lerner...*

⁵⁵ Zob. orzeczenia cyt. w: Robert M. Jarvis, John R. Goodwin, William D. Henslee. *Travel law: cases and materials*, Durham, North Carolina 1998.

wiązek ujawnienia danych identyfikacyjnych dostawcy usług turystycznych. Za nieujawnienie powyższych informacji agent turystyczny może zostać pociągnięty do odpowiedzialności za powstałe zaniedbania.

Przesłanka dotycząca związku pomiędzy naruszeniem obowiązku a szkodą (*proximate cause*) była przedmiotem analizy w sprawie *Sacks v. Loew's Theatres*⁵⁶. Jeżeli pozwany może wykazać, że szkody nie były możliwe do przewidzenia (*foreseeable*) nie będzie ponosił odpowiedzialności. W tej sprawie pracownik biura podróży został pozwany przez swojego klienta, który to został napadnięty przez pracowników hotelu i nie mógł wrócić do pokoju hotelowego, w którym agent biura podróży zarezerwował mu pobyt. Pracownik biura podróży został zwolniony z odpowiedzialności na podstawie teorii przewidywalności (*foreseeable*). Nie mógł on być odpowiedzialny, jako że w żaden sposób nie mógł wiedzieć o zamiarach popełnienia czynów przestępczych przez pracowników hotelu i nie mógł tego przewidzieć. Jednak oczywisty wydaje się fakt, że gdyby pracownik biura podróży posiadał wiedzę na temat zaistniałych wcześniej podobnych przypadków napaści lub nękania przez pracowników tego hotelu, ponosiłby odpowiedzialność za zaistniałe szkody.

Podobnie Sąd Apelacyjny stanu Nowy York orzekł w sprawie *Dorkin v. American Express*⁵⁷. Stwierdził mianowicie, że American Express nie ponosi odpowiedzialności za obrażenia doznane przez pasażera jednej z wycieczek autokarowych. Autobus, którym jechał pasażer, należał do i był prowadzony przez niezależnego przedsiębiorcę, a American Express wyraźnie zaprzecza, jakoby miało udzielać gwarancji bezpieczeństwa.

W sprawie *United Airlines v. Lerner*⁵⁸, United został pozwany jako organizator imprez turystycznych, ponieważ powodom nie zezwolono na dostęp do domku w górach. Pobyt, w którym został zarezerwowany przez United z powodu opadów śniegu i związanej z tym blokady dróg. W opinii Sądu Apelacyjnego stanu Illinois, United nie ponosił odpowiedzialności za wspomniane zdarzenie, ponieważ zamknięcie dróg było nie do przewidzenia.

Biuro podróży ma szczególne obowiązki wobec klienta, w tym: ma obowiązek ujawniania informacji negatywnych, które nie są „oczywiste”, na przykład że w miejscu docelowym podróży popełniono w ostatnim czasie wiele przestępstw, obowiązek sprawdzenia informacji (na przykład sytuacji finansowej usługodawców), obowiązek udzielania ważnych informacji turystycznych klientom (na przykład o zmianach trasy podróży, rodzajach wymaganych dokumentów turystycznych oraz możliwości ubezpieczenia turystycznego),

⁵⁶ 47 Misc.2d 854, 263 St. New York 2d 253 (1965).

⁵⁷ 43 A.D.2d 877, 351 St. New York 2d 190 (1974).

⁵⁸ 87 Ill. App.3d 801, 43 Ill.Dec. 225, 228, 410 N.E.2d 225, 228 (Ill. App.Ct. 1980).

obowiązek dokonywania i potwierdzenia rezerwacji oraz obowiązek ujawnienia danych identyfikacyjnych dostawcy usług turystycznych.

Analiza licznych orzeczeń prowadzi do wniosku, że agenci biur podróży w USA podlegają wysokim standardom zawodowym, w konsekwencji czego mają oni szczególne obowiązki wobec klientów. Agent biura podróży staje się odpowiedzialny tak jak zleceniodawca, jeżeli fakt agencji nie jest znany klientowi. Jak słusznie zauważa M. Nesterowicz, sądy powinny badać, czy w danej sprawie zostają spełnione podstawowe elementy stosunku agencyjnego (uzgodnienie woli stron, stosunek zaufania pomiędzy stronami, prawo zleceniodawcy do kontroli agenta oraz prawo agenta do działania na rzecz zleceniodawcy), a w sytuacji, gdy elementy nie są spełnione, prawo agencji nie ma zastosowania⁵⁹. W sprawie *Siegel v. Council of Long Island Educators Inc.* Sąd w Nowym Jorku stwierdził, że agencja, która nie ujawnia swojego zleceniodawcy, nie jest agentem, lecz niezależnym pośrednikiem (*independent middleman*)⁶⁰.

Sądy w USA przyjmują coraz częściej, że biuro podróży odpowiada za dostarczenie wycieczki jako określonego produktu i za jego jakość⁶¹. Zakres odpowiedzialności biura podróży jest bardzo szeroki. W większości spraw sądy przyznają odszkodowanie klientom biura, wskazując na jego odpowiedzialność, niezależnie, czy szkoda nastąpiła z winy pracowników biura podróży, czy też z winy usługodawców. W USA biura podróży są zazwyczaj odpowiedzialne za działania swoich kontrahentów, takich jak operatorów, kurortów czy hoteli, chyba że usługodawca wyrządził szkodę czynem niedozwolonym i ciąży na nich obowiązek ostrzeżenia o znanych lub przewidywanych zagrożeniach.

Należy pamiętać, że według *common law* вина może być wykazana stosując doktrynę *res ipsa loquitur*, która została określona w 1950 r. przez Lorda Normanda, w sprawie *Barkway v South Wales Transport Co Ltd.*⁶² jako „reguła dowodowa, która modyfikując zasady dotyczące ciężaru dowodu, umożliwia sędziemu wydanie sprawiedliwego wyroku. *Res ipsa loquitur* dotyczy sytuacji, gdy zdarzenia faktyczne, określające przyczynę powstania szkody, nie są powodowi znane a jednocześnie są lub powinny być znane pozwanemu”⁶³.

⁵⁹ M. Nesterowicz, *Prawo cywilne USA...*, s. 123.

⁶⁰ *Ibidem*.

⁶¹ Idem, *Prawo turystyczne...*, s. 68.

⁶² *Barkway v South Wales Transport Co Ltd.* (1 All ER 392, HL).

⁶³ M. Śliwka, *Ciężar dowodu w procesach medycznych – między domniemaniami faktycznymi a dowodem prima facie II. Domniemania faktyczne a dowód prima facie*, Archiwum Medycyny Sądowej i Kryminologii 2004, nr 1; M. Nesterowicz, *Ciężar dowodu winy w procesach lekarskich*, PiP 1968, nr 4–5, s. 675 i nast.

We wszystkich przypadkach istnieje oczywiście możliwość całkowitego lub częściowego uwolnienia się od odpowiedzialności wskazując na *contributory negligence* lub *comparative negligence* poszkodowanego⁶⁴.

Abstract

Civil liability of travel agencies in the USA in the light of jurisdiction

Because travel agents receive compensation from travel suppliers, there is a certain degree of loyalty to suppliers rather than consumers. Travel agents are fiduciaries subject to a high standard of care. A travel agent, consequently, has special duties and obligations to clients. The article refers to civil liability of travel agents caused to their clients according to law in the United States of America. The paper will analyze different American courts judgments.

Key words: liability of travel agencies, American law, travel agents, jurisdiction of American courts

⁶⁴ V.E. Schwartz, *Comparative Negligence*, New York 1974; M. Nesterowicz, recenzja: V.E. Schwartz, *Comparative Negligence*, New York 1974, PiP 1983, nr 2.